



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE

Office cantonal de l'inspection et des relations du travail

USAGES

CENTRES DE CONTACT ET D'APPEL

(UCCA 2023)

Ce document reflète les conditions de travail et prestations sociales en usage dans le secteur. Il annule et remplace le document précédent.

L'employeur doit remettre une copie du document à tous les employés concernés.

Les documents usages sont publiés sur le site Internet de l'Etat de Genève; ils peuvent être téléchargés à l'adresse suivante :

<https://www.ge.ch/conditions-travail-usage/documents-refletant-usages-vigueur>

Les dispositions légales et réglementaires citées dans le document peuvent être consultées sur le site genevois du Service de la législation <http://www.ge.ch/legislation>

Les arrêtés d'extension ainsi que les dispositions étendues cités dans le document peuvent être consultés sur le site Internet du Secrétariat d'Etat à l'économie

<https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home.html>

L'office cantonal de l'inspection et des relations du travail,
vu l'article 23 de la loi du 12 mars 2004 sur l'inspection et les relations du travail (RSG J 1 05),
vu la convention collective de travail nationale de la branche des centres de contact et d'appel, étendue
par arrêtés du Conseil fédéral des 7 juin 2018, 16 janvier 2020, 7 décembre 2020 et 20 avril 2022,
vu l'arrêté du Conseil d'Etat du 19 octobre 2022,
établit ce qui suit :

TITRE 1 – Objet et champ d'application

Article I – Objet

¹ Le présent document reflète les conditions minimales de travail et de prestations sociales en usage à Genève (usages).

² Les usages concernent les entreprises visées à l'article 25 de la loi du 12 mars 2004 sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

³ Les dispositions spécifiques au secteur mentionnées au Titre 3 des présents usages sont tirées des dispositions étendues de la convention collective nationale mentionnée en préambule.

Article II – Champ d'application

¹ Les usages s'appliquent à toutes les entreprises et parties d'entreprises (employeurs) du secteur des centres de contact et d'appel. Font partie de ce secteur, les entreprises et parties d'entreprise qui fournissent des prestations de centres de contact (inbound, outbound ; back-office, e-mail, chat, autres canaux de communication) pour des tiers.

² Les usages, dans leur ensemble, sont applicables à tous les travailleurs¹ exerçant leur activité au sein des entreprises et parties d'entreprise concernées.

³ Les dispositions spécifiques au secteur (Titre 3) ne s'appliquent pas aux :

- a) Membres de la direction
- b) Cadres
- c) Encadrants et superviseurs

TITRE 2 – Dispositions générales

Article III – Rappel du droit impératif

¹ Les dispositions impératives applicables à l'entreprise font partie intégrante des usages. L'employeur est tenu de respecter le droit fédéral, cantonal, les conventions collectives de travail déclarées de force obligatoire ainsi que les contrats-types de travail au sens de l'article 360a du Code des obligations.

Loi sur le travail

² L'employeur est tenu de respecter la loi fédérale du 13 mars 1964 sur le travail.

^{2bis} Il tient notamment le registre des heures prévu à l'article 46 de ladite loi.

^{2ter} L'employeur doit prendre toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise, pour protéger la santé physique et psychique des travailleurs notamment pour prévenir les actes de harcèlement moral, professionnel ou sexuel.

Loi sur l'assurance-accidents

³ L'employeur prend de plus toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs. Il est tenu de respecter les mesures de prévention ordonnées par les autorités.

^{3bis} Il veille à ce que tous les travailleurs occupés dans son entreprise, y compris ceux provenant d'une entreprise tierce, soient informés des risques auxquels ils sont exposés dans l'exercice de leur activité

¹ Le genre masculin a été adopté afin de faciliter la lecture et désigne tant les femmes que les hommes.

et instruits des mesures à prendre pour les prévenir. Cette information et cette instruction doivent être dispensées lors de l'entrée en service ainsi qu'à chaque modification importante des conditions de travail ; elles doivent être répétées si nécessaire.

^{3ter} L'information et l'instruction doivent se dérouler pendant les heures de travail et ne peuvent être mises à la charge des travailleurs.

Egalité entre femmes et hommes

⁴ L'employeur est tenu de respecter la loi fédérale du 24 mars 1995 sur l'égalité entre femmes et hommes.

Lutte contre le travail au noir

⁵ L'employeur est tenu de respecter la loi fédérale du 17 juin 2005 sur le travail au noir.

Droit des étrangers

⁶ L'employeur est tenu de respecter le droit des étrangers, en particulier la loi fédérale du 16 décembre 2005 sur les étrangers et l'intégration ainsi que la loi fédérale du 8 octobre 1999 sur les travailleurs détachés.

Article IIIbis – Salaire minimum

¹ Les relations de travail des travailleurs accomplissant leur travail dans le canton sont soumises au salaire minimum prévu au chapitre IVB de la LIRT.

² Le salaire minimum ne s'applique pas aux contrats de travail conclus avec des jeunes gens de moins de 18 ans révolus, aux contrats d'apprentissage et aux contrats de stage non problématiques tels que définis par le Conseil de surveillance du marché de l'emploi (CSME), soit :

- Les stages validés par un institut de formation, prévus dans un cursus de formation et/ou d'orientation entre deux formations.
- Les stages de réinsertion professionnelle ou sociale dans la mesure où ils relèvent d'un dispositif légal fédéral ou cantonal.

³ Lors de l'entrée en vigueur de la modification de la LIRT, soit au 1^{er} novembre 2020, le salaire minimum est de 23 francs par heure. Chaque année, le salaire minimum est indexé sur la base de l'indice genevois des prix à la consommation du mois d'août, par rapport à l'indice en vigueur le 1^{er} janvier 2018. Le salaire minimum n'est indexé qu'en cas d'augmentation de l'indice des prix à la consommation.²

⁴ Le salaire minimum est calculé sur la base du salaire déterminant au sens de la législation en matière d'assurance-vieillesse et survivants, à l'exclusion d'éventuelles indemnités payées pour jours de vacances et pour jours fériés.

⁵ Tout employeur doit pouvoir fournir en tout temps à l'office un état détaillé des salaires versés à chaque travailleur et du nombre correspondant d'heures de travail effectuées.

Article IV – Relation avec le contrat individuel de travail

¹ Les usages tiennent lieu de complément au contrat individuel de travail. L'employeur est tenu de remettre spontanément, à tout travailleur concerné, une copie du document usages ainsi que des modifications ultérieures.

² Les dispositions du contrat individuel de travail continuent d'être applicables dans tous les cas et sur tous les points où elles sont plus favorables au travailleur que les conditions minimales prévues par les usages.

³ Conformément à l'article 330b al. 1 et 2 du Code des obligations, l'employeur doit informer le travailleur par écrit, au plus tard un mois après le début du rapport de travail, sur les éléments suivants : le nom des parties, la date du début du rapport de travail, la fonction occupée par le travailleur au sein de l'entreprise, la durée hebdomadaire du travail, le salaire ainsi que les éventuels suppléments salariaux.

^{3bis} L'employeur est également tenu de communiquer par écrit au travailleur toute modification des éléments mentionnés ci-dessus, au plus tard un mois après leur entrée en vigueur.

Article V – Contrôles

¹ L'office est compétent pour effectuer le contrôle du respect des usages, même en cas de délégation.

² Le salaire minimum est de 24 francs par heure dès le 1^{er} janvier 2023.

² L'employeur est tenu de collaborer ; il donne accès aux locaux de l'entreprise et tient à la disposition de l'office les documents utiles au contrôle, conformément à l'article 42 du règlement d'application du 23 février 2005 de la loi sur l'inspection et les relations du travail (RIRT).

³ Lorsque, par la faute de l'employeur, des contrôles complémentaires sont nécessaires l'office peut percevoir des frais de contrôles conformément à l'article 66B RIRT.

Article VI – Sanctions

En cas d'infractions aux usages, l'office est compétent pour infliger les sanctions prévues à l'article 45 LIRT¹. Celles-ci sont assorties d'un émolument.

Article VII – Voie de recours

¹ Les décisions de l'office ou du département peuvent faire l'objet d'un recours à la chambre administrative de la Cour de justice dans les 30 jours dès leur notification.

² La procédure est régie par la loi sur la procédure administrative, du 12 septembre 1985.

Article VIII – Compétence de la commission paritaire

¹ En présence d'une convention collective étendue en vigueur et outre les compétences de l'office en matière de contrôles (article V) et de sanctions (article VI), la commission paritaire est également compétente pour effectuer auprès des entreprises ses propres contrôles et infliger, cas échéant, les sanctions prévues par ladite convention.

² Les modalités de recours émanant des décisions de la commission paritaire sont réglées par la convention collective étendue.

Art. 45 Mesures et sanctions pour non-respect des usages

¹ Lorsqu'une entreprise visée par l'article 25 de la loi ne respecte pas les conditions minimales de travail et de prestations sociales en usage ou le salaire minimum prévu à l'article 39K, l'office peut prononcer :

- a) une décision de refus de délivrance de l'attestation visée à l'article 25 de la loi pour une durée de trois mois à cinq ans. La décision est immédiatement exécutoire ;
- b) une amende administrative de 60 000 francs au plus ;
- c) l'exclusion de tous marchés publics pour une période de 5 ans au plus.

² Les sanctions visées à l'alinéa 1 sont infligées en tenant compte de la gravité et de la fréquence de l'infraction ainsi que des circonstances dans lesquelles elle a été commise. Elles peuvent être cumulées.

³ L'office établit et met à jour une liste des entreprises faisant l'objet d'une décision exécutoire. Cette liste est accessible au public.

TITRE 3 – Dispositions spécifiques au secteur ³**Articles 3.6 – 4.2 [...]****Article 4.3 – Plan social**

En cas de licenciements économiques, de fermetures et de délocalisations d'entreprise avec au moins 50 employés concernés, l'entreprise est tenue d'élaborer à temps un plan social écrit pour atténuer les rigueurs sociales et économiques des employés licenciés.

Les négociations concernant le plan social sont menées avec les employés concernés. La commission paritaire de la CCT peut y être associée de manière consultative, aussi bien à la demande de l'entreprise que des employés.

Article 5.1 – Contrat de travail

L'employeur conclut par écrit un contrat individuel de travail avec chaque collaborateur.

Le contrat contient au moins les dispositions suivantes:

- la fonction et le domaine d'activité,
- le début des rapports de travail, resp. la durée des rapports de travail de durée déterminée,
- le taux d'occupation,
- le salaire de base et d'éventuelles allocations,
- le lieu de travail.

Article 5.2 – Période d'essai

Les trois premiers mois de l'engagement constituent la période d'essai. Une période d'essai plus courte peut être convenue par écrit.

Article 5.3 – Rapports de travail de durée déterminée

Pour le calcul de la durée d'engagement du collaborateur, tous ses contrats de travail de durée déterminée sont pris en considération, à condition toutefois que l'intervalle de temps qui les sépare ne dépasse pas douze mois. Quand un rapport de travail de durée déterminée, ou plusieurs rapports de travail de durée déterminée ensemble, durent plus de 12 mois, les délais de résiliation selon l'article 5.5 sont applicables.

Article 5.4 – Cessation des rapports de travail

Les rapports de travail doivent être résiliés par écrit.

Article 5.5 – Délais de résiliation

Le contrat de travail de durée indéterminée peut être résilié par les deux parties dans le respect des délais de résiliation suivants :

- | | |
|--|----------------------------------|
| – pendant la période d'essai | 7 jours pour une date quelconque |
| – après la période d'essai | un mois (jours de calendrier) |
| – après la première année de service | un mois pour la fin d'un mois |
| – Après 50 ans révolus, dès la 2 ^e année de service | 3 mois pour la fin d'un mois |

Article 5.7 – Durée du travail

La durée normale du travail des collaborateurs employés à plein temps est de 42 heures en moyenne par semaine, réparties sur 5 jours (8,4h. par jour). Si les besoins de l'entreprise le justifient, la semaine de travail peut s'étendre à 6 jours, dans le respect des dispositions légales.

La planification du travail est du ressort de l'employeur. Il doit respecter les besoins des collaborateurs dans la mesure où les possibilités de l'entreprise le permettent.

Les domaines de l'organisation annoncent les horaires de travail le plus tôt possible, mais au plus tard deux semaines avant l'introduction d'un nouvel horaire.

Article 5.9 – Travail à domicile

Le Travail à domicile est le travail occasionnellement effectué à domicile. Il n'y a pas de droit au travail à domicile, il est volontaire et nécessite l'approbation du supérieur direct. L'octroi du travail à domicile ne nécessite pas d'accord écrit.

³ Rappel : les dispositions spécifiques au secteur sont tirées des dispositions étendues de la convention collective de travail mentionnée en préambule.

Les employés qui travaillent à domicile occasionnellement doivent être mis sur un pied d'égalité avec les employés qui ne travaillent pas à domicile en ce qui concerne les conditions de travail et l'intégration dans les processus et l'organisation du travail. Par conséquent, l'adresse de l'employeur est toujours considérée comme le lieu de travail dans le cadre du CIT, ce qui garantit que le salaire et le droit aux jours fériés sont définis en fonction du siège social de l'employeur.

Les employés qui travaillent à domicile occasionnellement sont tenus de respecter les mêmes règles en matière d'horaires de travail, d'enregistrement des heures de travail, de disponibilité et de respect des aspects de sécurité que lorsqu'ils travaillent au bureau. Les horaires de travail prévus doivent être respectés.

Article 5.10 – Suppléments de salaire et de temps

Les suppléments de vacances et de jours fériés sont calculés sur la base du salaire horaire de base fixé dans l'art. 5.13.

Les suppléments de salaire, par exemple pour les heures supplémentaires, le travail de nuit ou le travail du dimanche, sont calculés sur la base du salaire horaire de base.

Article 5.12 – Heures supplémentaires

Les heures supplémentaires doivent être compensées en principe par un congé de même durée. Si la compensation en temps n'est pas possible, les heures supplémentaires sont compensées à 100 % en espèces (sans supplément).

Article 5.13 – Salaire – modifié

Le salaire fixé est défini comme salaire de base et ne comprend pas les provisions et les primes, etc. Le salaire horaire de base ne comprend pas les suppléments pour les vacances et les jours fériés.

Les salaires horaires⁴ se calculent en divisant le salaire mensuel par 182.

Salaire annuel, mensuel (en cas de 12 salaires mensuels) et horaires en francs				
Niveau 1a	Niveau 1b	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
52 416.00*	52 416.00*	52 992	54 312	59 616
4 368.00*	4 368.00*	4 416	4 526	4 968
24.00*	24.00*	24.26	24.87	27.30

*Ce montant s'entend au sens précisé à l'article IIIbis alinéa 4 du titre 2 des présents usages (salaire minimum cantonal).

Des accords spéciaux peuvent être approuvés sur demande pour les employés à capacité réduite. Ces accords spéciaux doivent être soumis au préalable à la commission paritaire pour approbation.⁵

Article 5.14 – Structure salariale / fonctions

Niveau 1a et 1b	Inbound / Outbound 1 st Level
Niveau 2	Multiskill
Niveau 3	Fonctions administratives et de support ainsi que pour les employés dès la 5 ^e année de service révolue
Niveau 4	Spécialiste technique et 2 nd level

Pour les employés embauchés avant le 1^{er} janvier 2021, après 12 mois d'engagement dans la même entreprise (et indépendamment du taux d'activité des employés), le salaire correspond au moins au niveau 2. Si le total des absences d'un employé au cours de la première année de service est supérieur à 60 jours civils, l'attribution au niveau 2 est différée en conséquence.

⁴ Pour les employés rémunérés à l'heure, il convient d'ajouter au salaire de base les indemnités pour les jours fériés (JF) et les vacances (vac).

Les taux cumulés de ces indemnités sont les suivants :

Années de services	Droit aux vacances (jours)	indemnités JF et vac (%)
1 ^{re} année de service	20	12.02 %
2 ^e année de service	21	12.50 %
3 ^e année de service	22	12.99 %
4 ^e année de service	23	13.48 %
5 ^e année de service	24	13.97 %
Dès 6 ^e année de service	25	14.47 %

⁵ Une réduction de salaire n'est possible que dans la mesure où elle n'entraîne pas une violation du salaire minimum cantonal selon l'article IIIbis du titre 2 des présents usages

Pour les employés embauchés à partir du 1^{er} janvier 2021, après 12 mois d'engagement dans la même entreprise, le salaire correspond au moins au niveau 1b. Après 12 mois supplémentaires d'engagement dans la même entreprise (et indépendamment du taux d'activité de l'employé), le salaire correspond au moins au niveau 2. Si le total des absences d'un employé au cours des deux premières années de service est supérieur à 60 jours civils, l'attribution au niveau 1b, respectivement 2, est différée en conséquence.

Pour les agents relation client CFC le salaire à l'engagement correspond au moins au niveau 2.

Article 5.17 – Vacances

Par année civile, les collaborateurs ont droit aux vacances suivantes :

Jusqu'à 20 ans révolus : 25 jours

A partir de 21 ans : 20 jours

L'employeur accorde un jour de vacances supplémentaire après chaque année de service intégralement accomplie, jusqu'au maximum de 25 jours.

Article 5.18 – Jours fériés

Les jours fériés nationaux et cantonaux, ainsi que les jours fériés usuels dans la localité du lieu de travail valent comme jours de congé payés. A Genève, les jours fériés sont les suivants :

1er janvier, Vendredi saint, lundi de Pâques, Ascension, lundi de Pentecôte, 1^{er} Août, Jeûne genevois, Noël, 31 décembre.

Les jours fériés tombant un jour non ouvrable ne sont pas compensés.

Article 5.19 – Absences payées

Pour son propre mariage 3 jours

En cas de décès du conjoint, du concubin, des enfants, des parents, des beaux-parents, d'un frère ou d'une soeur 3 jours

En cas de décès d'un autre membre de la famille 1 jour

Congé de paternité Jusqu'au 31 décembre 2021 : 2 jours
Dès le 1^{er} janvier 2022 : 10 jours

Pour le recrutement militaire, l'inspection, la libération du service militaire Conformément à la convocation

Pour son propre déménagement 1 jour par année civile

Pour soigner un membre malade de la famille vivant dans son propre ménage en cas de nécessité attestée. 3 jours par année civile

Article 5.20 – Maintien du paiement du salaire en cas de maladie et d'accident

L'employeur conclut une assurance collective d'indemnité journalière en cas de maladie couvrant 80 % du salaire pendant 730 jours. Le délai de carence est de 180 jours au maximum.

Pendant le délai de carence, l'employeur a l'obligation de payer 100 % du salaire. Les 2 premiers jours de calendrier sont considérés comme des jours d'attente non payés. Les collaborateurs contribuent au maximum à hauteur de la moitié du paiement des primes de l'assurance.

Le droit au maintien du paiement du salaire perdure pendant toute la durée des rapports de travail. Les conditions d'assurance doivent inclure la possibilité pour les employés de passer sans interruption et sans nouvelles réserves dans l'assurance individuelle, après la sortie de l'assurance collective.

Article 5.21 – Congé de maternité

À partir de la deuxième année de service, le congé de maternité est de 16 semaines.

Article 5.22 – Information / certificat médical

Toute absence doit être annoncée immédiatement aux supérieurs hiérarchiques.

En cas d'absence pour cause de maladie ou d'accident, dès le 3^e jour d'absence l'employé doit faire parvenir un certificat médical à ses supérieurs hiérarchiques à l'attention des responsables du personnel.

Dans les cas exceptionnels justifiés, l'employeur peut exiger un certificat médical dès le 1^{er} jour d'absence et/ou ordonner un examen par un médecin de confiance.

Article 5.23 – Service militaire, service de protection civile et service civil de remplacement3. Autres services obligatoires

Pour tous les autres services obligatoires (cours de répétition), le droit au maintien du paiement du salaire équivaut à 30 jours civils à 100 % au cours d'une année civile.

5. Prestations APG

Les allocations pour perte de gain versées par l'APG reviennent à l'employeur proportionnellement au maintien du paiement du salaire.

Article 5.27 – Protection de la personnalité et égalité

L'employeur garantit la protection de la sphère privée du collaborateur sur son lieu de travail ainsi que la protection de ses données personnelles. Les collaborateurs ont notamment le droit d'accéder à leur dossier personnel et aux données les concernant, qu'elles soient stockées sous forme électronique ou autre.

L'employeur promeut l'égalité des chances. Il prend les mesures appropriées pour prévenir les discriminations directes et indirectes. À cette fin, l'employeur désigne des personnes de contact internes pour les employés qui se sentent défavorisés ou victimes de discrimination sexuelle. En outre, l'employeur peut désigner un centre de conseil externe auquel les salariés peuvent s'adresser gratuitement et dans l'anonymat.

KTH/NaD/JDC/31.05.22 – Maj/KTH/NaD/17.11.22